

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025-2029

INSTITUTO DE SEGURO AGROPECUARIO

INSTITUTO DE SEGURO AGROPECUARIO

ARIEL ESPINO
GERENTE GENERAL

NILKA DE AREYANOS
SUB GERENTE GENERAL

2025



DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2025-2029

Elizabeth Wittingham Sáenz
Jefe de planificacion



Índice

I. Introducción.....	5
II. Antecedentes	6
III. Planificación Estratégica Institucional	8
3.1. Misión.....	8
3.2. Visión.....	8
3.3. Valores Institucionales.....	9
3.4. Principios del Instituto de Seguro Agropecuario.....	9
IV. Análisis Situacional.....	10
V. Formulación	
Estratégica.....	12
5.1. Objetivo General del Plan Estratégico.....	12
5.2. Ejes Estratégicos.....	13
• Eje 1: Gestión estratégica orientada al incremento sostenido del aseguramiento agropecuario mediante metas claras, medibles y alineadas al desempeño institucional.....	14
• Eje 2: Desarrollo del capital humano alineado a los procesos institucionales y la mejora continua de los servicios agropecuarios.....	25
• Eje 3: Gestión estratégica, fortalecimiento y modernización institucional.....	33
• Eje 4: Estandarización de la gestión del ISA para fortalecer capacidades operativas, mejorar la gestión y ampliar el impacto en el sector agropecuario.....	43
• Eje 5: Impulso del seguro agropecuario como instrumento de desarrollo y transformación del sector agropecuario a mediano y largo plazo.....	50
5.3. Indicadores Clave de Desempeño (KPIs).....	57
5.4. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su vinculación con el ISA.....	58
5.5. Pilares del PEG 2025–2029 y su articulación con el ISA.....	60
5.6. Matriz de Alineación Estratégica: PEG 2025–2029 ↔ PEI ISA 2025–2029.....	60
VI. Impacto Socioeconómico Proyectado del Plan Estratégico.....	61
6.1. Fortalecimiento del Sector Agropecuario.....	61
6.2. Reducción de la Pobreza Rural.....	61

6.3. Modernización Institucional y Eficiencia Pública.....	61
6.4. Resiliencia Climática y Seguridad Alimentaria.....	61
6.5. Inclusión y Equidad.....	62
VII. Conclusión.....	63

i. Introducción

El Plan Estratégico Institucional del Instituto de Seguros Agropecuarios (ISA) para el período 2025–2029 constituye el instrumento rector para la planificación, gestión y evaluación de las acciones orientadas al fortalecimiento del aseguramiento agropecuario a nivel nacional. Este documento se articula bajo un enfoque de gestión por resultados, alineado con las políticas públicas del sector agropecuario, los compromisos internacionales adquiridos por el Estado panameño, y los lineamientos del marco presupuestario plurianual.

La formulación del plan se sustenta en un diagnóstico integral institucional, que incluye el análisis FODA, la evaluación de capacidades operativas, la identificación de brechas en cobertura de seguros agropecuarios, y la caracterización de riesgos climáticos y productivos. Asimismo, se incorporan mecanismos de monitoreo estratégico, indicadores clave de desempeño y un esquema de gobernanza orientado al cumplimiento de metas institucionales.

Este marco estratégico busca promover la sostenibilidad financiera del Instituto, optimizar la atención al productor, modernizar los sistemas tecnológicos de información, y fomentar la resiliencia del sector agropecuario ante eventos adversos, fortaleciendo así el rol de ISA como agente técnico y garante del desarrollo rural inclusivo en Panamá.

El Instituto de Seguros Agropecuarios de Panamá (ISA) representa un pilar fundamental en el fortalecimiento del sector agropecuario del país, al brindar respaldo y estabilidad económica a los productores ante los riesgos inherentes a la actividad agrícola y pecuaria. En un contexto marcado por desafíos climáticos, económicos y tecnológicos, ya son 50 años de experiencia en asuntos de seguros agropecuarios, respondiendo siempre, a la necesidad de consolidar una visión innovadora, sostenible y orientada al servicio.

Este documento establece los lineamientos estratégicos que guiarán las acciones del ISA, en los próximos años, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la cobertura de seguros, promover la educación agropecuaria y optimizar los recursos disponibles. La planificación estratégica se construye sobre un análisis riguroso del entorno nacional e internacional, las expectativas de los actores del sector, y el compromiso institucional de avanzar hacia un agro panameño más resiliente, competitivo y equitativo.

*Ing. Ariel Espino
Gerente general
Instituto de Seguro Agropecuario*

ii. Antecedente

Hace 50 años se creó el Seguro Agropecuario dándole esa responsabilidad al Instituto de Seguro Agropecuario (ISA) a través de la Ley 68 del 15 de diciembre de 1975. Desde esa época hasta hoy día, han evolucionado los seguros, sus primas, deducibles e inclusive su manejo administrativo, sin embargo, la esencia misma como sus beneficiarios primarios, el productor, han permanecido a lo largo de los años.

El cambio climático y sus efectos: la sequía o el exceso de lluvias, han ocasionado pérdidas económicas al sector agropecuario tales como, el rendimiento de las cosechas, pérdidas en el hato animal e inclusive pérdidas en infraestructuras, en donde muchos productores no han contado con un seguro agropecuario que le ofrezca un alivio a la inversión de estos bienes o activos.

ISA en sus inicios

Según su antecedente histórico podemos mencionar que, el Instituto de seguro agropecuario (ISA), fue creado como una entidad del estado, con autonomía administrativa, regida por un **comité ejecutivo** y una **dirección general**, su organización en el inicio contempló, **a nivel de asesoría**, los servicios actuariales, legales, de auditoría interna, planificación, información y comunicación como **unidad de apoyo**, las direcciones de finanzas y servicios administrativos, **a nivel operativo**, solo funcionaban dos direcciones, seguro agrícola y seguro ganadero,

Contaban con una oficina en sede central, y tres regionales ubicadas en las provincias de mayor actividad agropecuaria, teniendo una estructura de personal de 42 funcionarios entre técnicos y administrativos, que en sus primeros años de existencia compartían espacio con el Banco de Desarrollo Agropecuario a nivel de regionales.

En el año 1977 el ISA comenzó operaciones, con el seguro agrícola solamente, con un programa de aseguramiento de dos cultivos, maíz y sorgo, donde el Banco de Desarrollo agropecuario tendría previsto realizar préstamos para estos dos rubros, en este periodo se expidieron 352 pólizas amparando una superficie de 5,410 hectáreas, con una cobertura de B/. 1,130,433.00

En 1978. El programa de seguro agrícola se expandió adicionando al maíz y sorgo el cultivo de arroz, en dos áreas productoras de este grano, ya encausados en el seguro agrícola, en julio del mismo año, se da inicio al seguro ganadero con un plan piloto de aseguramiento de sementales.

A partir de 1979, por el aumento de personal y la necesidad de brindar un mejor servicio y proyectarse como Institución de seguros, regionalmente, se establecen las oficinas para las agencias regionales, contando cada una de ella con ing. Agrónomos, veterinarios e inspectores de seguros, (bachilleres agropecuarios)

En el año 1980, los dos programas agrícola y ganadero, marchan paralelamente, cubriendo cada uno nuevas áreas geográficas, incorporando así, el poroto y tomate industrial, en los seguros agrícolas y en el ganadero rubros como bovino de ceba y vacas de vientre, así como los porcinos reductores y equinos de trabajo, ganado de transporte y en exposiciones, durante las ferias agropecuarias.

Reformas y Modernización (1996–2010)

En **1996**, la **Ley 34** reestructuró el ISA, otorgándole autonomía y ampliando su alcance. Esta reforma:

1. **Descentralizó operaciones:** Creó agencias regionales en todas las provincias para acercar servicios a los productores.
2. **Diversificó coberturas:** Introdujo seguros complementarios para maquinaria, infraestructura y transporte pecuario.
3. **Fortalecimiento financiero:** Estableció alianzas con el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) y organismos internacionales para subsidios y reaseguros.

Durante este periodo, el ISA también adoptó tecnologías para evaluar riesgos, como sistemas de monitoreo climático y registros digitales de pólizas.

Expansión y Desafíos (2010–2024)

En la última década, el ISA enfrentó retos como el **cambio climático** y la **globalización de mercados**, lo que impulsó innovaciones:

- **Coberturas especializadas:** Seguros indexados a sequías.
- **Capacitación a productores:** Programas para mitigar riesgos mediante buenas prácticas agrícolas.
- **Datos y transparencia:** Uso de plataformas digitales para gestionar indemnizaciones y fraudes.

•

Situación Actual (2025)

Hoy, el ISA es un pilar de la política agropecuaria panameña, con:

- **Presupuesto anual:** B/.24.3 millones (2024), destinados a subsidios, tecnología y a la modernización en aspectos técnicos e infra estructura de la institución.
- **Cobertura nacional:** 11 agencias regionales y programas para pequeños productores.
- **Enfoque sostenible:** Colaboración con el Instituto de Meteorología para alertas tempranas, OSIGA (MIDA), IICA, mesa técnica agroclimática,

Principales logros:

- Reducción del 30% en pérdidas por desastres naturales en la última década.
- Inclusión de mujeres y jóvenes rurales en programas de seguros.

Cabe mencionar que desde 1975, los seguros agropecuarios en Panamá han evolucionado de un modelo asistencialista a uno técnico y descentralizado, alineado con estándares internacionales. Pese a desafíos como el financiamiento y la adaptación climática, el ISA sigue siendo clave para la seguridad alimentaria y el desarrollo rural

iii. Planificación Estratégica

3.1 Misión

Participar como agente de seguro agropecuario, proporcionando seguridad al productor agrícola, ganadero, forestal y a sus activos agropecuarios; creando confianza a las entidades financieras, para que incursionen en el financiamiento de las actividades que desarrollan este sector.

3.2 Visión

Ser la primera Institución pública en seguros agropecuarios, con una capacidad competitiva, eficiente y capaz de lograr una verdadera garantía en el sector primario, como lo es el agro en nuestro país.

3.3 Valores:

Estos valores y principios guían la gestión del ISA para cumplir con su misión de proteger y fortalecer el sector agropecuario panameño, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

1. **Compromiso:** Con el bienestar de los productores y el desarrollo del sector agropecuario del país.
2. **Transparencia:** En todas sus acciones y procesos, garantizando honestidad y claridad para sus usuarios.
3. **Responsabilidad:** Cumpliendo con sus obligaciones y asegurando la eficiencia en la gestión de los recursos.
4. **Innovación:** Buscando constantemente mejorar sus productos, servicios y procesos para atender mejor las necesidades del sector.
5. **Sostenibilidad:** Promoviendo prácticas que aseguren la protección del medio ambiente y el desarrollo a largo plazo del sector agropecuario

3.4 Principios del Instituto de Seguro Agropecuario

1. **Universalidad:** Brindar cobertura a todos los productores agropecuarios que lo requieran, sin discriminación.
2. **Solidaridad:** Fomentar la cooperación y el apoyo mutuo entre los productores y la institución.
3. **Equidad:** Ofrecer condiciones justas en los seguros y en la atención a los productores, considerando sus diferentes realidades.
4. **Eficiencia:** Gestionar los recursos y procesos de manera óptima para ofrecer servicios de calidad.
5. **Sostenibilidad:** Promover prácticas que aseguren la continuidad y el desarrollo del sector agropecuario.

iv. Análisis situacional

Se realizaron entrevistas presenciales con personal técnicos y administrativo de diferentes regionales encargados de realizar los aseguramientos en las diferentes carteras que ofrece el ISA, esto nos ayudó a definir un marco conceptual del Plan Estratégico Institucional (PEI) y priorizar temas que nos permitieron consensuar procedimientos que nos ayudo a facilitar la identificación de problemas estructúrale y la construcción de un modelo que nos ayude a ver la realidad de nuestra institución.

Para ampliar más este análisis decidimos hacer un diagnostico **FODA** que arrojo lo siguiente:

Este análisis nos ha servido como base para entender mejor la situación actual del Instituto de Seguros Agropecuarios y planificar estrategias futuras, para direccionar nuestra institución de seguros a un organismo más competitivo para el sector agropecuario en Panamá.

Fortalezas:

1. **Experiencia y tradición:** El ISA cuenta con una larga trayectoria en la protección del sector agropecuario panameño, lo que le brinda reconocimiento y confianza en el mercado.
2. **Cobertura especializada:** Ofrece seguros diseñados específicamente para las necesidades del sector agrícola y ganadero, adaptados a las particularidades del país.
3. **Apoyo gubernamental:** Como institución del Estado, recibe respaldo y apoyo del gobierno panameño, facilitando recursos y políticas favorables.
4. **Red de atención y distribución:** Posee una infraestructura de oficinas y agentes que permiten un acceso amplio en diferentes regiones del país.
5. **Alianzas estratégicas:** con entidades como; MIDA, BDA, ARAP, IICA, IMPHA, ALASA, etc.

Oportunidades:

1. **Crecimiento del sector agropecuaria:** El incremento en la producción agrícola y ganadera genera mayor demanda de seguros especializados.
2. **Innovación tecnológica:** Implementar nuevas tecnologías (como plataformas digitales y aplicaciones móviles) puede facilitar la comercialización y gestión de seguros.
3. **Programas de financiamiento y apoyo internacional:** Aprovechar fondos y programas de cooperación internacional para fortalecer su oferta y alcance.
4. **Conciencia del riesgo climático:** El aumento de eventos climáticos extremos fomenta la necesidad de seguros agropecuarios, ampliando el mercado potencial.

Debilidades:

1. **Limitaciones en cobertura y servicios:** Puede haber restricciones en la variedad de productos o en la rapidez de respuesta ante siniestros.
2. **Dependencia del apoyo estatal:** La dependencia de recursos públicos puede limitar su autonomía y capacidad de expansión.
3. **Baja cultura de seguros:** Algunos productores aún desconocen o no confían plenamente en los seguros agropecuarios, afectando la penetración del mercado.
4. **Recursos tecnológicos y capacitación:** Necesidad de modernizar procesos y capacitar al personal para mejorar la eficiencia y atención al cliente.

Amenazas:

1. **Competencia privada:** La entrada o crecimiento de aseguradoras privadas puede reducir la cuota de mercado del ISA.
2. **Eventos climáticos extremos:** El aumento en la frecuencia y gravedad de desastres naturales puede afectar la sostenibilidad financiera del instituto.
3. **Inseguridad y riesgos políticos:** La inestabilidad política o social puede impactar la percepción y operación del instituto.
4. **Variabilidad económica:** La economía nacional y global puede afectar la capacidad de los productores para pagar primas y acceder a seguros.

Matriz FODA Cruzada

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O)	FO – Estrategias ofensivas ✓ Integrar ISA-CORE con sistemas geoespaciales y meteorológicos para innovar en modelos de riesgo. ✓ Impulsar alianzas con universidades y gremios usando las plataformas virtuales ya operativas. ✓ Expandir cobertura territorial aprovechando la buena reputación institucional y capacidad de formación técnica.	DO – Estrategias adaptativas ✓ Automatizar procesos críticos para reducir carga operativa del personal. ✓ Priorizar proyectos que fortalezcan capacidades operativas en zonas con cobertura limitada. ✓ Desarrollar mecanismos de financiamiento mixto frente a restricciones presupuestarias.
Amenazas (A)	FA – Estrategias defensivas ✓ Fortalecer ciberseguridad en plataformas digitales para proteger la información institucional. ✓ Posicionar a ISA como actor clave en política pública agroclimática, aprovechando su liderazgo técnico. ✓ Desarrollar campañas educativas para promover cultura aseguradora.	DA – Estrategias de supervivencia ✓ Reorganizar talento humano para mitigar efectos de carga operativa manual. ✓ Implementar protocolos de contingencia frente a alta siniestralidad climática. ✓ Diversificar soluciones aseguradoras para enfrentar baja penetración en zonas tradicionales.

v. Formulación de Objetivos y Ejes Estratégicos

5.1 Objetivo General del Plan Estratégico

Ofertar al productor los servicios de aseguramiento que tiene el Instituto de Seguro agropecuario, tanto en la gama de seguros: agrícola, pecuarios, los seguros complementarios y los reaseguros, en relación a su inversión financiada con créditos o auto financiado, protegiendo de esta manera su funcionamiento económico y mitigando el nivel de riesgo en los cultivos minimizando la siniestralidad.

5.2 Eje Estratégico del Plan Institucional

- 1** **Gestión estratégica orientada al incremento sostenido del aseguramiento agropecuario mediante metas claras, medibles y alineadas al desempeño institucional.**
- 2** **Desarrollo del capital humano alineado a los procesos institucionales y la mejora continua de los servicios agropecuarios**
- 3** **Gestión Estratégica, Fortalecimiento y modernización institucional.**
- 4** **Estandarizar la gestión del ISA para el fortalecimiento de capacidades operativas, mejora de la gestión y ampliar el impacto en el sector agropecuario.**
- 5** **Impulsar el seguro agropecuario hacia el fomento del desarrollo y la transformación del sector agropecuario con instrumentos de mediano y largo plazo.**

5.3. Gestión Estratégica:

Objetivos Estratégicos

Para que nuestro plan sea exitoso, definimos los objetivos estratégicos, que son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que en nuestra institución pretendemos lograr a corto y mediano plazo; nos hemos basado en nuestra misión, visión, y la recopilación de toda la información que hemos compilado con

técnicos y productores de algunas regionales, como también un análisis FODA, que nos ayudó a determinar las acciones y medios para ejecutarlos y cumplirlos en el tiempo establecido.



Eje 1

Eje1: Gestión estratégica orientada al incremento sostenido del aseguramiento agropecuario mediante metas claras, medibles y alineadas al desempeño institucional.

Este eje busca consolidar una cultura de planificación basada en resultados dentro del ISA, estableciendo metas cuantificables que permitan ampliar la cobertura de seguros agropecuarios de forma progresiva, eficiente y territorialmente equilibrada.

Objetivos Estratégicos:

- 1.1 . Crear una base de datos de clientes existente, para realizar un estudio de nuestros clientes promedios, teniendo en cuenta siempre al pequeño y mediano productor.
- 1.2 . Crear estrategia de mercado buscando nuevos prospectos (redes sociales, ferias, días de campos, congresos, talleres, enlaces interinstitucionales, etc.)
- 1.3 Proyectar el impacto financiero y el flujo del crecimiento futuro resultante de la implementación de la nuevas estrategias y acciones definidas.
- 1.4 Establecer nuevos canales de distribución por medio de alianzas con bancos cooperativas, casas comerciales y otras entidades financieras locales para asegurar su cartera de productores.
- 1.5 Fomentar los productos que asegura el ISA, con asociaciones, cooperativas y gremios del sector agropecuario.
- 1.6 Incrementar la cobertura de seguros agropecuarios en un 20% por año, en los próximos 4 años.
- 1.7 Reducir los tiempos de procesamiento de reclamos en un 30% mediante la automatización.

Eje1: Establecer metas claras y medibles Incrementando el aseguramiento agropecuario.

Objetivos estratégicos	Líneas estratégicas	Líneas de acción	Indicadores
OE.1. Crear una base de datos de clientes existente, para realizar un estudio de nuestros clientes promedios, teniendo en cuenta siempre al pequeño y mediano productor.	Fortalecimiento de la inteligencia institucional para la caracterización y segmentación de clientes agropecuarios.	1.Diseño e implementación de una base de datos centralizada de clientes Integrar información histórica de pólizas, siniestros, ubicación geográfica, tipo de producción, entre otros. Establecer protocolos de actualización periódica y validación de datos. 2.Segmentación y perfilamiento del cliente promedio Aplicar técnicas de análisis estadístico y recolección de información para identificar patrones de comportamiento. Definir tipologías de clientes según variables como tamaño de finca, rubro productivo, frecuencia de aseguramiento, nivel de siniestralidad, etc. 3.Integración de herramientas tecnológicas para la gestión de datos Capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas. 4.Estudio de satisfacción y necesidades del cliente Aplicar encuestas, entrevistas y análisis de retroalimentación para conocer expectativas y percepciones.	1.% de clientes con datos completos en la base institucional. 2.Nº de segmentos definidos y caracterizados. 3.Frecuencia de actualización de la base de datos. 4.Nivel de satisfacción del cliente promedio. 5.Nº de decisiones estratégicas basadas en análisis de clientes

		Incorporar los resultados en el diseño de productos y servicios. 5. Generación de reportes estratégicos para la toma de decisiones Elaborar informes periódicos sobre el comportamiento del cliente promedio. Utilizar los hallazgos para ajustar campañas de promoción, cobertura y atención.	
OE.2. Crear estrategia de mercado en aseguramiento, buscando nuevos prospectos (redes sociales, ferias, días de campos, congresos, talleres, enlaces interinstitucionales, etc.)	Desarrollo de estrategias de mercado para la captación de nuevos prospectos agropecuarios mediante canales digitales, presenciales e interinstitucionales.	1. Activación de campañas digitales segmentadas Diseñar contenidos promocionales para redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, TikTok). Implementar campañas con testimonios de productores asegurados por el ISA. Crear cápsulas informativas sobre beneficios del seguro agropecuario. 2. Participación institucional en eventos agropecuarios Coordinar presencia en ferias, congresos, días de campo y talleres del sector. Instalar stands interactivos con personal técnico y material informativo. Realizar demostraciones de productos y testimonios de clientes asegurados. 3. Fortalecimiento de alianzas interinstitucionales Establecer convenios con MIDA, BDA, IDIAP, IMA,	1. N.º de nuevos prospectos captados por canal. 2. % de conversión de prospectos en clientes asegurados. 3. Alcance mensual en redes sociales y medios locales. 4. N.º de eventos institucionales con participación activa del ISA. 5. N.º de alianzas interinstitucionales activas con impacto comercial

		universidades, gremios y ONGs rurales. Integrar al ISA en programas de extensión agropecuaria y capacitaciones conjuntas. Promover el seguro agropecuario como herramienta de desarrollo rural. 4.Implementación de estrategias de mercadeo territorial Identificar zonas con baja penetración de seguros y diseñar campañas focalizadas. Realizar giras informativas y visitas técnicas en comunidades rurales. Utilizar medios locales (radio, prensa, WhatsApp comunitario) para difusión. 5.Monitoreo y evaluación de impacto comercial Establecer Indicadores claves de desempeño (KPIs) como número de prospectos captados, tasa de conversión y alcance digital. Elaborar reportes mensuales de efectividad por cartera y región. Ajustar las estrategias según resultados y retroalimentación del público objetivo.	
OE.3. Proyectar el impacto financiero y el flujo del crecimiento futuro resultante de la implementación de la nuevas estrategias y acciones definidas	Gestión financiera prospectiva para proyectar el impacto económico y el flujo de crecimiento institucional derivado de las estrategias implementadas.	Modelación financiera multianual Elaborar escenarios de crecimiento (optimista, conservador, base) considerando variables como número de pólizas, siniestralidad, ingresos por primas, costos operativos.	1.Flujo de caja proyectado por estrategia 2.Rentabilidad esperada por línea de acción 3.% de cumplimiento de metas financieras

		Aplicar herramientas como flujo de caja proyectado, VAN, TIR y punto de equilibrio. 2. Proyección de ingresos y gastos por estrategia Asociar cada línea estratégica con estimaciones de ingresos esperados y costos asociados. Identificar estrategias con mayor retorno financiero y aquellas que requieren subsidios o financiamiento externo. 3. Diseño de indicadores financieros prospectivos Crear indicadores claves de desempeño (KPIs) como: crecimiento proyectado de ingresos, rentabilidad por línea de negocio, liquidez esperada, margen operativo. Establecer metas anuales 4. Monitoreo y ajuste periódico Implementar revisiones semestrales del modelo financiero. Ajustar proyecciones según resultados reales, cambios en el entorno o decisiones estratégicas. 5. Comunicación de resultados financieros estratégicos Elaborar informes ejecutivos para la Junta Directiva y actores clave. Visualizar el impacto financiero de cada eje estratégico en los cuadros de mando o tableros de control (dashboards) institucionales.	4. Variación entre proyección y ejecución
--	--	---	---

OE.4. Establecer nuevos canales de distribución por medio de alianzas con bancos cooperativas, casas comerciales y otras entidades financieras locales para asegurar su cartera de productores.	Diversificación de canales de distribución mediante alianzas financieras y comerciales para ampliar la cobertura del seguro agropecuario.	1. Identificación y mapeo de aliados estratégicos Levantar un inventario de bancos, cooperativas, casas comerciales y entidades financieras con presencia territorial relevante. Priorizar aliados con cartera agropecuaria activa o potencial. Diseño de modelos de distribución compartida Establecer esquemas de comercialización conjunta de pólizas agropecuarias. Integrar el seguro agropecuario como producto complementario en paquetes financieros o comerciales. 3. Formalización de convenios interinstitucionales Firmar acuerdos marco con entidades aliadas que definan roles, responsabilidades, metas y mecanismos de seguimiento. Incluir cláusulas de interoperabilidad tecnológica y protección de datos. 4. Capacitación y acompañamiento técnico a aliados Desarrollar módulos formativos sobre seguros agropecuarios para personal de bancos, cooperativas y casas comerciales. Brindar asistencia técnica para la gestión de pólizas y atención de siniestros. 5. Monitoreo del desempeño de los canales aliados	1. N° de convenios activos con entidades aliadas 2. N° de pólizas emitidas por canal aliado 3. % de crecimiento en cartera agropecuaria 4. Nivel de satisfacción de aliados estratégicos
---	--	--	--

		Establecer indicadores claves de rendimiento (KPIs), como número de pólizas emitidas por canal, tasa de conversión, nivel de satisfacción del cliente. Ajustar estrategias según resultados y retroalimentación. 6.Promoción conjunta y posicionamiento territorial Realizar campañas de difusión en puntos de atención de los aliados. Participar en ferias, congresos y eventos sectoriales con presencia institucional compartida.	
OE.5. Fomentar los productos que asegura el ISA, con asociaciones, cooperativas y gremios del sector agropecuario.	Promoción colaborativa de productos asegurables del ISA mediante asociaciones, cooperativas y gremios agropecuarios.	1. Diagnóstico participativo de necesidades asegurables Realizar talleres con asociaciones y gremios para identificar riesgos productivos prioritarios. Mapear cultivos, actividades pecuarias y zonas con baja cobertura de seguros. 2.Diseño de productos adaptados por segmento Crear pólizas específicas para cooperativas, asociaciones de pequeños productores y gremios especializados. Incorporar coberturas paramétricas, colectivas o escalonadas según perfil de riesgo. 3.Campañas de sensibilización y formación conjunta Desarrollar jornadas informativas sobre	1.Nº de convenios activos con gremios y cooperativas 2.Nº de pólizas emitidas en esquemas colectivos 3.% de crecimiento en cobertura por zona asociativa 4.Nº de líderes gremiales capacitados

		beneficios del seguro agropecuario. Capacitar líderes gremiales como promotores del aseguramiento. 4. Formalización de convenios de promoción y distribución Establecer acuerdos con organizaciones para canalizar productos del ISA entre sus miembros. Definir incentivos por volumen asegurado o fidelización. 5. Monitoreo del impacto territorial Evaluar el crecimiento de la cobertura en zonas atendidas por asociaciones aliadas. Medir la reducción de vulnerabilidad productiva en beneficiarios asegurados. 6. Integración en programas de desarrollo rural Vincular el seguro agropecuario a iniciativas de financiamiento, asistencia técnica y comercialización lideradas por gremios y cooperativas.	
OE.6. Incrementar la cobertura de seguros agropecuarios en un 20% por año. (en los próximos 4 años.)	Expansión sostenida de la cobertura de seguros agropecuarios mediante estrategias territoriales, tecnológicas y comerciales.	1. Segmentación territorial y priorización de zonas de baja cobertura Identificar provincias y rubros con menor penetración de seguros. Diseñar campañas focalizadas por región y tipo de productor. 2. Fortalecimiento de canales de distribución	1. % de incremento en cobertura asegurada 2. N° de pólizas emitidas 3. N° de nuevos productores asegurados 4. Cobertura por hectárea asegurada

		Activar alianzas con bancos, cooperativas, casas comerciales y gremios agropecuarios. Implementar esquemas de comercialización conjunta y distribución descentralizada. 3.Optimización de productos asegurables Revisar y adaptar pólizas existentes para mejorar su atractivo y accesibilidad. Incorporar coberturas paramétricas, colectivas y escalonadas según perfil de riesgo. 4.Campañas de promoción multicanal Desarrollar contenidos educativos y promocionales en redes sociales, radio rural y medios locales. Participar en ferias, congresos y días de campo con presencia institucional activa. 5.Incentivos y subsidios estratégicos Coordinar con el MIDA y el BDA para vincular seguros a programas de financiamiento agropecuario. Promover subsidios parciales a pólizas para pequeños y medianos productores. 5.Monitoreo y ajuste de metas Establecer Indicadores claves de rendimiento (KPIs) como número de pólizas emitidas, tasa de conversión y cobertura por hectárea.	
--	--	---	--

		Realizar revisiones trimestrales para ajustar tácticas según resultados.	
OE.7. Reducir los tiempos de procesamiento de reclamos en un 30% mediante la automatización	Optimización de la gestión de reclamos mediante automatización inteligente para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del productor asegurado.	1. Digitalización del flujo de reclamos Implementar formularios electrónicos para la recepción de siniestros. Integrar canales digitales (web, WhatsApp, app móvil) para notificación y seguimiento. 2.Integración de sistemas internos Conectar el sistema de gestión de reclamos con bases de datos de clientes, pólizas y siniestros. Asegurar interoperabilidad con una gestión de relación con el cliente (CRM) y plataformas de atención al cliente. 3.Implementación de tableros de control en tiempo real Visualizar métricas clave como tiempo promedio de resolución, reclamos pendientes, tasa de respuesta. Activar alertas automáticas ante desviaciones o estancamiento en los procesos de pago. 4.Capacitación del personal en herramientas digitales Formar equipos técnicos en el uso de plataformas automatizadas. Promover una cultura de mejora continua y adopción tecnológica. 5.Monitoreo y mejora continua del proceso Establecer indicadores claves de rendimiento	1.Minimizar los Tiempos promedio de resolución de reclamos 2.% de reclamos gestionados por canales digitales 3.Tasa de satisfacción del productor asegurado 4.Nº de tareas automatizadas en el proceso

		específicos para reclamos automatizados. Realizar auditorías periódicas para evaluar eficiencia, precisión y satisfacción del cliente.	
--	--	---	--

Eje 2

Eje 2: Desarrollo del capital humano alineado a los procesos institucionales y la mejora continua de los servicios agropecuarios.

Este eje busca fortalecer las competencias, capacidades y desempeño del personal del Instituto de Seguros Agropecuarios (ISA), asegurando que el talento humano esté preparado para responder eficazmente a los desafíos técnicos, operativos y estratégicos de la institución.

Objetivos Estratégicos:

2.1. Capacitar al personal de las regionales y agencias de ISA, a nivel nacional sobre actualizaciones de temas técnicos y el nuevo sistema de aseguramiento digital ISA-CORE.

2.2. Diseñar plan institucional de capacitación para el personal técnico y administrativo, estableciendo una ruta formativa por área, para los seguros agropecuarios, atención al cliente, transformación digital, gestión financiera, técnicas de ventas, herramientas informáticas etc.

2.3. Crear un sistema de evaluación del desempeño, implementado mecanismos objetivos y periódicos para medir resultados individuales y por equipos, vinculando sus resultados a planes de mejoras y estímulos.

2.4. Alinear el desarrollo del personal con los procesos de mejora continua, integrando la capacitación y el desempeño al ciclo de calidad institucional, asegurando que cada mejora en servicio este respaldada por capacidades humanas.

2.5. Crear un plan de inducción para el personal técnico y administrativo de nuestra institución para que conozca las políticas y objetivos del ISA, como también, los tipos de rubros asegurados por nuestra institución.

2.6. Desarrollar una plataforma virtual de formación continua.
(e-learning, Moodle. etc.)

2.7. Brindar capacitación técnica y asesoramiento en gestión de riesgos y buenas prácticas agropecuarias a todo el personal técnico de la Institución.

Eje 2: Desarrollo del capital humano alineado a los procesos institucionales y la mejora continua de los servicios agropecuarios.

Objetivos estratégicos	Líneas estratégicas	Líneas de acción	Indicadores
OE.1. Capacitar al personal de las regionales y agencias de ISA, a nivel nacional sobre actualizaciones de temas técnicos y el nuevo sistema de aseguramiento digital ISA-CORE.	Fortalecimiento de capacidades técnicas y digitales del personal regional del ISA para la implementación efectiva del sistema de aseguramiento ISA-CORE.	1. Diseño del Plan Nacional de Capacitación ISA-CORE Elaborar un programa formativo por fases: inducción, operación técnica, atención al cliente y resolución de siniestros. Adaptar contenidos según perfil del personal (técnico, administrativo, comercial). 2. Implementación de jornadas presenciales y virtuales Realizar capacitaciones regionales en las 10 provincias, incluyendo sesiones prácticas con simuladores del sistema. Activar módulos virtuales auto formativos para reforzar conocimientos. 3. Actualización técnica en seguros agropecuarios Incluir contenidos sobre seguros agrícolas, pecuarios, complementarios y parametrizados. Capacitar sobre nuevos productos como el seguro contra hurto pecuario y coberturas digitales.	1. % de personal regional capacitado en ISA-CORE 2. N° de sesiones de capacitación realizadas. 3. Nivel de satisfacción del personal capacitado 4. % de reducción en errores operativos post-formación

		4.Certificación institucional por competencias Establecer evaluaciones post- capacitación y emitir certificados por dominio técnico y digital. Crear una base de datos de personal certificado por región. 5.Monitoreo del desempeño post- capacitación Medir indicadores como uso efectivo del sistema, reducción de errores, tiempo de atención y satisfacción del productor. Realizar auditorías internas para verificar la aplicación de conocimientos. 6.Retroalimentación y mejora continua Recoger sugerencias del personal capacitado para mejorar contenidos y metodologías. Actualizar el plan de capacitación anualmente según evolución del sistema ISA-CORE.	
OE.2. Diseñar plan institucional de capacitación para el personal técnico y administrativo, estableciendo una ruta formativa por área, para los seguros agropecuarios, atención al cliente, transformación digital, gestión financiera, técnicas de ventas, herramientas informáticas etc.	Fortalecimiento integral de competencias técnicas, operativas y digitales del personal del ISA mediante un Plan Institucional de Capacitación alineado a los procesos misionales.	1. Diagnóstico de necesidades formativas por área funcional Levantar información sobre brechas de conocimiento en seguros agropecuarios, atención al cliente, transformación digital, gestión financiera, ventas y herramientas informáticas. Aplicar encuestas, entrevistas y revisión de desempeño institucional. 2.Diseño de la Ruta Formativa por Área Establecer módulos específicos para cada área: <i>Seguros agropecuarios:</i> tipos de pólizas, siniestralidad, parametrización.	1. % de cumplimiento del Plan de Capacitación 2. N° de módulos formativos implementados 3. Nivel de satisfacción del personal capacitado 4. % de mejora en desempeño por área funcional

		<i>Atención al cliente:</i> comunicación efectiva, gestión de reclamos, canales digitales. <i>Transformación digital:</i> uso de ISACORE, automatización, ciberseguridad. <i>Gestión financiera:</i> presupuestos, análisis de rentabilidad, cobro etc.. <i>Técnicas de ventas:</i> prospección, negociación, fidelización. <i>Herramientas informáticas:</i> Excel avanzado, CRM, BI, plataformas colaborativas. 3.Implementación del Plan de Capacitación Realizar sesiones presenciales, virtuales y mixtas. Activar simuladores, casos prácticos y certificaciones internas. 4.Evaluación y certificación por competencias Aplicar pruebas post-capacitación y simulaciones operativas. Emitir certificados por dominio técnico y digital. 5.Monitoreo del impacto formativo Medir indicadores como mejora en desempeño, reducción de errores, satisfacción del cliente y eficiencia operativa. Ajustar contenidos y metodologías según resultados.	
OE.3. Crear un sistema de evaluación del desempeño, implementado mecanismos objetivos y periódicos para medir resultados individuales y por	Implementación de un sistema institucional de evaluación del desempeño orientado a resultados, mejora	1. Diseño del modelo de evaluación institucional Definir criterios objetivos por perfil y unidad funcional	1. % de personal evaluado bajo sistema institucional.

equipos, vinculando sus resultados a planes de mejoras y estímulos.	continúa y gestión del talento.	(técnicos, administrativos, operativos). Incorporar dimensiones como cumplimiento de metas, calidad del trabajo, competencias, colaboración y atención al cliente. 2.Implementación de herramientas de medición Aplicar metodologías como evaluación por competencias, gestión por objetivos y retroalimentación 180° o 360° según nivel jerárquico. Utilizar plataformas digitales para automatizar el proceso y centralizar resultados. 3.Establecimiento de periodicidad y ciclos de evaluación Realizar evaluaciones semestrales y anuales, con seguimiento trimestral de indicadores clave. Activar sesiones de retroalimentación individual y grupal. 4.Vinculación de resultados a planes de mejora Diseñar rutas formativas personalizadas según brechas detectadas. Integrar los resultados en el Plan Institucional de Capacitación (PIC). 5.Activación de mecanismos de estímulo y reconocimiento Establecer incentivos no monetarios (certificados, menciones, acceso a formación especializada). Evaluar la viabilidad de estímulos económicos vinculados al desempeño. 6.Monitoreo y ajuste del sistema	2. N° de planes de mejora derivados de evaluaciones. 3. Nivel de satisfacción con el proceso de evaluación. 4. N° de estímulos otorgados por desempeño destacado
---	--	---	---

		Revisar anualmente la efectividad del modelo. Incorporar retroalimentación del personal para mejorar criterios y procesos.	
OE.4. Alinear el desarrollo del personal con los procesos de mejora continua, integrando la capacitación y el desempeño al ciclo de calidad institucional, asegurando que cada mejora en servicio este respaldada por capacidades humanas.	Integración del desarrollo del talento humano al ciclo de mejora continua institucional para garantizar servicios respaldados por capacidades técnicas y operativas.	1. Mapeo de procesos institucionales vinculados a servicios clave Identificar procesos críticos donde el desempeño del personal impacta directamente en la calidad del servicio. Priorizar áreas técnicas, operativas y de atención al cliente. 2.Diseño de rutas formativas alineadas a procesos Establecer planes de capacitación específicos por proceso institucional. Vincular contenidos formativos a estándares de calidad, protocolos y resultados esperados. 3.Evaluación del desempeño vinculada a resultados de mejora Medir el impacto del personal en indicadores de calidad (tiempo de respuesta, satisfacción, eficiencia). Integrar resultados en tableros de control y planes de mejora. 4.Activación de ciclos de retroalimentación y mejora continua Establecer mecanismos para que el personal proponga mejoras en procesos. Documentar y aplicar buenas prácticas surgidas desde las unidades operativas.	1. % de procesos con rutas formativas activas 2. N° de mejoras institucionales vinculadas a desempeño. 3. Nivel de satisfacción del cliente por proceso. 4. N° de buenas prácticas documentadas por unidad.
OE.5. Crear un plan de inducción para el personal técnico y administrativo de nuestra institución para que conozca las	Fortalecimiento de la integración institucional mediante un plan de inducción estructurado para el	1. Diseño del Programa Nacional de Inducción ISA	1. % de personal capacitado en inducción.

políticas y objetivos del ISA, como también, los tipos de rubros asegurados por nuestra institución.	personal técnico y administrativo del ISA.	Establecer contenidos clave: historia institucional, marco legal, misión, visión, objetivos estratégicos, estructura organizativa, valores, políticas internas y rubros asegurados (agrícolas, pecuarios, forestales, complementarios). Definir módulos diferenciados para personal técnico y administrativo. 2.Implementación de sesiones presenciales y virtuales Realizar jornadas de inducción en todas las agencias regionales. Activar cápsulas audiovisuales, manuales digitales y recorridos virtuales por el sistema ISA-CORE. 3.Creación de materiales institucionales de apoyo Elaborar un “Kit de Bienvenida” con organigrama, cronograma de actividades, manual de funciones, guía de productos asegurables y políticas internas. Incluir infografías sobre coberturas, procesos y canales de atención. 4.Evaluación del proceso de inducción Aplicar encuestas de satisfacción y pruebas de conocimiento al finalizar cada jornada. Incorporar retroalimentación para mejorar contenidos y metodologías. 5.Reinducción periódica y actualización temática Establecer sesiones de reinducción anual para actualizar los cambios	2. Nivel de satisfacción con el programa 3. N.º de módulos implementados por perfil 4. N.º de rubros asegurables comprendidos por el personal
--	---	---	--

		normativos, nuevos productos o sistemas. Integrar el proceso al ciclo de desarrollo del capital humano.	
OE.6. Desarrollar una plataforma virtual de formación continua. (e-learning, Moodle. etc.)	Implementación de una plataforma virtual de formación continua para fortalecer las competencias técnicas, operativas y digitales del personal del ISA.	1. Selección e implementación de la plataforma tecnológica Evaluar opciones como Moodle o plataformas equivalentes. Configurar la plataforma con rutas de aprendizaje, roles, certificados y seguimiento de progreso. 2. Diseño de contenidos formativos por área funcional Crear módulos para seguros agropecuarios, atención al cliente, transformación digital, gestión financiera, técnicas de ventas, herramientas informáticas, etc. Incorporar recursos multimedia, foros, y evaluaciones interactivas. 3. Capacitación de administradores Formar equipos responsables de la gestión, carga de contenidos y soporte técnico. Establecer protocolos de administración, comunicación y seguimiento. 4. Monitoreo del uso y efectividad de la plataforma Medir indicadores como tasa de finalización, satisfacción, mejora en desempeño y participación 5. Actualización continua y sostenibilidad Incorporar nuevos contenidos según evolución institucional.	1. N° de cursos activos en la plataforma 2. % de personal con acceso y participación 3. Tasa de finalización de cursos virtuales 4. Nivel de satisfacción con la plataforma

		Establecer alianzas con universidades, gremios y expertos para enriquecer la oferta formativa.	
OE.7. Brindar capacitación técnica y asesoramiento en gestión de riesgos y buenas prácticas agropecuarias a todo el personal técnico de la Institución.	Fortalecimiento de capacidades técnicas del personal institucional en gestión de riesgos agropecuarios y buenas prácticas agropecuarias (BPA) para mejorar la resiliencia y calidad del servicio.	1. Diagnóstico de capacidades técnicas actuales Levantar información sobre el nivel de conocimiento del personal en gestión de riesgos y BPA. Identificar brechas por región, perfil técnico y área productiva. 2.Diseño del Programa Nacional de Formación Técnica Establecer módulos formativos en: Gestión de riesgos agroclimáticos, sanitarios y financieros. Buenas prácticas agrícolas, pecuarias y forestales. Incluir enfoque de género, inclusión y sostenibilidad. 3.Implementación de capacitaciones presenciales y virtuales Activar jornadas regionales con expertos del MIDA, IICA y ALASA. IDIAP. 4.Asesoramiento técnico continuo Crear equipos de referencia por región para brindar soporte en campo. Establecer canales de consulta técnica (plataforma virtual, línea directa). 5.Certificación institucional por competencias Evaluar conocimientos adquiridos y emitir	% de personal técnico capacitado en gestión de riesgos y BPA N.º de módulos formativos implementados Nivel de satisfacción del personal capacitado N.º de asesorías técnicas brindadas en campo

		certificados por dominio técnico. Crear una base de datos de personal certificado por especialidad. 6. Monitoreo del impacto formativo Medir indicadores como mejora en atención técnica, reducción de siniestralidad y adopción de BPA por productores. Ajustar contenidos y metodologías según resultados.	
--	--	--	--

Pilar 3

Eje 3: Gestión Estratégica, Fortalecimiento y modernización institucional.

Este eje busca consolidar al Instituto de Seguros Agropecuarios (ISA) como una entidad moderna, eficiente y orientada a resultados, mediante el fortalecimiento de sus capacidades técnicas, operativas, normativas y tecnológicas. Se enfoca en mejorar la gobernanza, la planificación, la infraestructura institucional y la articulación interinstitucional.

Objetivos Estratégicos:

- 3.1. Fortalecer la planificación de nuestra institución con el propósito de garantizar una coordinación efectiva, con una formulación de presupuesto eficiente y ejecución exitosa de los planes, programas y proyectos institucionales.
- 3.2. Implementar un sistema tecnológico avanzado que nos ayude a fortalecer el aseguramiento agropecuario, mejorando la competitividad del sector.
- 3.3. Digitalizar todos los procesos y sistemas de gestión de pólizas a nivel nacional.

3.4. Implementar expedientes digitales y un sistema de registro y control de documentación interna y externa.

3.5 implementar un sistema de transformación digital interno y trazabilidad de los procesos de indemnizaciones.

3.6. Fortalecer la capacidad logística y operativa del Instituto de seguros agropecuarios mediante la modernización de su infra estructura, flota vehicular y equipos digitales que nos ayuden a optimizar las actividades que desarrolla nuestra Institución.

3.7. Generar un sistema continuo de mantenimiento preventivo (flota, infraestructura, sistemas informáticos).

3.8. Crear un sistema interno de control de compra, almacén y bienes patrimoniales para tener el control de los activos de la institución.

3.9. Implementar infraestructura tecnológica y una plataforma integral que permita operar de manera eficiente, conectada y sostenible para nuestros seguros agropecuarios.

Eje 3: Gestión Estratégica, Fortalecimiento y modernización institucional.

Objetivos Estratégicos	Línea Estratégica	Líneas de acción	Indicadores
OE.1. Fortalecer la planificación de nuestra institución con el propósito de garantizar una coordinación efectiva, con una formulación de presupuesto eficiente y ejecución exitosa de los planes, programas y proyectos institucionales.	Fortalecimiento de la planificación institucional para la articulación efectiva de la gestión, el presupuesto y la ejecución de planes, programas y proyectos.	1. Diseño y actualización del marco estratégico institucional Revisión periódica del Plan Estratégico Institucional (PEI). Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo y políticas sectoriales. 2.Fortalecimiento de la planificación operativa y presupuestaria Integración de planes operativos anuales con el ciclo presupuestario. Implementación de metodologías de presupuesto por resultados. 3.Desarrollo de capacidades técnicas en planificación Formación continua en formulación de proyectos, indicadores y matrices de seguimiento.	% de planes operativos alineados al presupuesto Nº de proyectos con ejecución física y financiera $\geq 90\%$ Nº de funcionarios capacitados en planificación Nº de tableros de control implementados Nº de informes de seguimiento generados

		Creación de una unidad técnica especializada en planificación y evaluación. 4.Implementación de sistemas de seguimiento y evaluación Diseño de tableros de control e indicador de clave de rendimiento (KPIs) vinculados a los ejes estratégicos. Monitoreo trimestral del avance físico y financiero de los proyectos. 5.Articulación interdepartamental e interinstitucional Establecimiento de comités de planificación y presupuesto. Coordinación con entidades aliadas para proyectos conjuntos. 6.Gestión del conocimiento y memoria institucional Sistematización de experiencias y buenas prácticas en planificación. Creación de repositorios digitales de planes, informes y evaluaciones.	
OE.2. Implementar un sistema tecnológico avanzado que nos ayude a fortalecer el aseguramiento agropecuario. mejorando la competitividad del sector.	Transformación tecnológica del aseguramiento agropecuario para fortalecer la competitividad, eficiencia y residencia del sector	1.Diseño e implementación del sistema tecnológico avanzado Desarrollar o escalar plataformas como ISA-CORE para la gestión integral de pólizas, siniestros, clientes y reportes. Incorporar módulos de georreferenciación, análisis climático, inteligencia artificial y automatización de procesos. 2.Integración de tecnologías emergentes Aplicar seguros parametrizados con sensores, estaciones meteorológicas y datos satelitales. Usar blockchain para trazabilidad de pólizas y transparencia en pagos. 3.Fortalecimiento de la infraestructura digital	1. % de procesos automatizados en el sistema 2. N.º de pólizas gestionadas digitalmente 3. Tiempo promedio de procesamiento de siniestros 4. Nivel de satisfacción del usuario del sistema

		Mejorar conectividad en agencias regionales y zonas Adquirir equipos, servidores y sistemas de respaldo para garantizar disponibilidad y seguridad. 4.Capacitación del personal técnico y administrativo Formar equipos en operación del sistema, análisis de datos, ciberseguridad y atención digital. Establecer certificaciones internas por dominio tecnológico. 5.Interoperabilidad con aliados estratégicos Integrar el sistema con bancos, cooperativas, casas comerciales y entidades públicas. Facilitar la emisión de pólizas desde plataformas externas y la consulta en tiempo real. 6.Monitoreo de impacto y mejora continua Medir indicadores como reducción de tiempos, aumento de cobertura, satisfacción del cliente y eficiencia operativa. Ajustar funcionalidades según retroalimentación de usuarios internos y externos.	
OE.3. Digitalizar todos los procesos y sistemas de gestión de pólizas a nivel nacional.	Digitalización integral de los procesos y sistemas de gestión de pólizas agropecuarias a nivel nacional para mejorar la eficiencia, trazabilidad y competitividad del ISA.	1.Diagnóstico y mapeo de procesos asegurables Identificar todos los procesos relacionados con la emisión, renovación, modificación y cancelación de pólizas. Priorizar procesos críticos para la automatización inicial. 2.Diseño e implementación del sistema digital nacional Desarrollar o escalar plataformas como <i>ISA-CORE</i> para la gestión integral de pólizas. Integrar funcionalidades como firma electrónica, trazabilidad documental,	1. % de procesos de pólizas digitalizados 2. N° de pólizas gestionadas digitalmente 3. Tiempo promedio de emisión de pólizas 4. Nivel de satisfacción del usuario del sistema

		georreferenciación y notificaciones automatizadas. 3.Interoperabilidad con sistemas internos y externos Conectar el sistema con bases de datos de clientes, siniestros, pagos y aliados estratégicos (bancos, cooperativas, casas comerciales). Asegurar compatibilidad con plataformas gubernamentales y financieras. 4.Capacitación del personal técnico y administrativo Formar equipos en el uso del sistema, protocolos digitales y atención virtual. Establecer certificaciones internas por dominio funcional. 5.Monitoreo de eficiencia y calidad operativa Medir indicadores como tiempo promedio de emisión, tasa de errores, satisfacción del cliente y cobertura digital. Activar tableros de control en tiempo real por región y proceso. 6.Actualización normativa y documental Revisar reglamentos, manuales y protocolos para adaptarlos al entorno digital. Establecer políticas de seguridad, protección de datos y gestión documental electrónica.	
OE.4. Implementar expedientes digitales y un sistema de registro y control de documentación interna y externa.	Modernización de la gestión documental para fortalecer la eficiencia operativa y la trazabilidad institucional.	1. Diseño e implementación del sistema digital de gestión documental Levantamiento de requerimientos técnicos y funcionales. Adquisición/desarrollo de plataforma digital integrada con sistemas existentes (CRM, BI, etc.).	1. % de expedientes institucionales digitalizados. 2. Tiempo promedio de registro de documento 3. % de documentos registrados en tiempo real 4. Reducción en tiempo de

		Establecimiento de estructuras de expedientes electrónicos por unidad/área. 2.Normalización de procesos de registro, clasificación y control documental Definición de flujos de documentos internos y externos. Establecimiento de tipologías documentales y criterios de archivado. Manuales operativos y protocolos institucionales de gestión documental. 3.Capacitación y sensibilización del talento humano Programas de inducción sobre uso del sistema. Talleres de buenas prácticas en registro, trazabilidad y protección documental. Integración en programas de desarrollo profesional continuo (e-learning incluido). 4.Política institucional de trazabilidad y acceso a información Marco normativo interno sobre seguridad, privacidad y conservación documental. Protocolos de acceso, recuperación y auditoría digital. Definición de roles y autorizaciones por nivel jerárquico. 5.Monitoreo, evaluación y mejora continua del sistema Definición de indicador clave de rendimiento (KPIs): tiempo promedio de búsqueda, % de documentos digitalizados, nivel de cumplimiento por unidad. Desarrollo de un cuadro de mando o dashboard de seguimiento y retroalimentación. Ciclos periódicos de revisión y actualización tecnológica.	búsqueda de expedientes 5. % de auditorías con hallazgos documentales
--	--	---	---

OE.5. implementar un sistema de transformación digital interno y trazabilidad de los procesos de indemnizaciones	Modernizar la gestión del proceso de indemnización mediante soluciones digitales que garanticen eficiencia, control, trazabilidad y satisfacción del asegurado.	1.Mapeo y Digitalización del Proceso Diseñar un flujo detallado de los procesos indemnizatorios (desde la solicitud hasta el pago). Identificar puntos críticos de control y oportunidades de automatización. Implementar formularios electrónicos y expedientes digitales. 2. Desarrollo del Sistema Digital Interno Diseñar e implementar un módulo especializado para el seguimiento de pagos en la plataforma institucional. Integrar campos clave: beneficiario, póliza, causa de indemnización, montos, fechas, estatus, observaciones. Vincularlo con sistemas contables, bancarios y de Gestión de Relación con el Clientes (CRM), si aplica. 3. Controles, Alertas y Auditoría Establecer alertas automáticas ante demoras, inconsistencias o montos críticos. Incorporar trazabilidad de cada actuación (registro de usuario, fecha, acción). Configurar paneles de control para seguimiento gerencial y auditoría interna. 4.Capacitación y Gestión del Cambio Sensibilizar al personal sobre la importancia de la trazabilidad digital. Capacitar equipos técnicos y administrativos en el uso del sistema. Incorporar el uso del sistema como indicador dentro de los procesos de evaluación de desempeño. 5. Indicadores de Seguimiento	1. Flujos definidos % formularios digitales 2. Módulo funcional % integración con sistemas 3. Números de alertas configuradas. 4. % procesos con trazabilidad 5. % personal capacitado % uso efectivo del sistema
--	--	---	---

		Tiempos promedio por etapa del proceso. Porcentaje de indemnizaciones procesadas digitalmente. Número de casos con observaciones o incidencias. Nivel de satisfacción del usuario interno y externo (si aplica).	
O.E.6. Fortalecer la capacidad logística y operativa del Instituto de seguros agropecuarios mediante la modernización de su infraestructura, flota vehicular y equipos digitales que nos ayuden a optimizar las actividades que desarrolla nuestra Institución.	Modernización operativa y tecnológica para fortalecer la capacidad institucional de respuesta y servicio.	1.Evaluación diagnóstica de infraestructura, flota y capacidades digitales Identificar brechas operativas y tecnológicas para definir intervenciones prioritarias. 2.Plan de renovación y mantenimiento de infraestructura física a nivel nacional Mejorar las condiciones de operación y atención al usuario en todas las sedes. 3.Adquisición y modernización de flota vehicular institucional Optimizar la movilidad técnica y administrativa en zonas agro productivas y rurales. 4.Fortalecimiento de equipamiento digital y conectividad Dotar al personal de herramientas tecnológicas modernas para gestión, seguimiento y atención eficiente.	1. % de Avances físicos de las obras. 2. Números de vehículos nuevos, y su cobertura. 3. Número de equipos informáticos adquiridos. 4. % de conectividad funcional 5. % eficiencia en uso de activos
OE.7. Generar un sistema continuo de mantenimiento preventivo (flota, infraestructura, sistemas informáticos).	Gestión proactiva de activos Institucionales mediante mantenimiento preventivo integral para asegurar la eficiencia, seguridad y continuidad operativa.	1.Creación del sistema institucional de mantenimiento preventivo Estandarizar procedimientos y generar un marco centralizado de control de activos clave. 2.Registro y categorización de activos institucionales Identificar y clasificar infraestructura, vehículos y equipos informáticos según criticidad y uso. 3.Elaboración de cronogramas periódicos de mantenimiento	1. % vehículos operativos / Fallas evitadas 2. Tiempo promedio entre intervenciones (MTBI) 3. % instalaciones sin incidencias críticas 4. Reportes de eficiencia en uso de espacios 5. Disponibilidad operativa de sistemas (%)

		Definir frecuencias, responsables y protocolos específicos por tipo de activo. 4.Monitoreo e indicadores de desempeño operativo Definir indicadores claves de rendimiento (KPIs) por tipo de activo: disponibilidad, fallas evitadas, tiempo medio entre intervenciones.	6. Incidencias corregidas sin interrupción operativa
OE.8. Crear un sistema interno de control de compra, almacén y bienes patrimoniales para tener el control de los activos de la institución.	Gestión eficiente y transparente de activos mediante sistemas integrados de compras, almacén y patrimonio institucional.	1.Diseño y normativización del sistema interno de control de activos. Formalizar procedimientos y responsabilidades, bajo marcos normativos y principios de trazabilidad. 2.Digitalización del proceso de compras Integrar flujo electrónico desde la solicitud, cotización, orden de compra hasta la recepción. 3.Implementación de sistema de gestión de almacén Controlar inventario en tiempo real, entradas/salidas, niveles críticos y rotación. 4.Registro y actualización de bienes patrimoniales Asignar códigos, realizar inventarios físicos y asociar responsables por activo. 5.Integración tecnológica del módulo compras–almacén–patrimonio. Articular todos los componentes en una plataforma interoperable. 6. Capacitación del personal administrativo y técnico Formar al equipo en uso del sistema, normativas de manejo de activos y gestión documental asociada. 7. Auditoría interna y monitoreo por indicadores Aplicar revisiones periódicas, generar indicadores claves de rendimiento (KPIs) por proceso, y alimentar el tablero institucional.	1. % de procesos de compra registrados digitalmente vs. total anual 2. Tiempo promedio de ciclo por proceso (solicitud → recepción) 3. % de cumplimiento de cotización en tiempo y forma por proveedor 4. Índice de cumplimiento de normas de compra institucional 5. Rotación promedio de inventario por categoría 6. % de productos en nivel óptimo de stock vs. críticos 7. Tiempo de respuesta ante solicitud interna de insumos 8. % de entradas/salidas registradas con trazabilidad completa 9. % de activos con registro completo (código, ficha, responsable) 10. Índice de actualización de inventarios físicos (anual/semestral) 11. % de activos asociados a procesos o unidades operativas 12. % de módulos integrados al sistema central (módulo de compras.

			Almacén, bienes patrimoniales) 13. % de funcionarios capacitados vs. requeridos por rol 14. Número de hallazgos en auditoría interna por periodo 15. Índice de cumplimiento del protocolo de gestión documental.
OE.9. Implementar infraestructura tecnológica y una plataforma integral que permita operar de manera eficiente, conectada y sostenible para nuestros seguros agropecuarios.	Transformación digital sostenible para optimizar la operación, conectividad y trazabilidad de los seguros agropecuarios.	1.Implementación de infraestructura tecnológica escalable Asegurar cobertura nacional, redundancia operativa y capacidad de procesamiento alineada a la demanda. 2.Desarrollo o adopción de plataforma integral de gestión de seguros. Unificar procesos: suscripción, póliza, indemnización, monitoreo y análisis de datos en una sola suite. 3.Integración de módulos especializados: clientes, cultivos, zonas, riesgos y siniestros Facilitar la gestión segmentada con trazabilidad, control y enfoque analítico. 4.Migración y depuración de bases de datos Consolidar información confiable, histórica y operativa para toma de decisiones precisas. 5.Implementación de mecanismos de interoperabilidad interinstitucional y con productores. Establecer conexiones con entidades aliadas y herramientas utilizadas por los asegurados. 6. Ciberseguridad, respaldo y control documental Proteger la información sensible, asegurar continuidad y cumplir con normativas.	1. % de cobertura nacional en sedes conectadas 2. - Nivel de redundancia operativa 3. - Tasa de disponibilidad técnica,% de procesos integrados (suscripción, póliza, indemnización) - Tiempo promedio de operación por proceso. 4. % de uso por módulo (clientes, cultivos, siniestros) 5. - % de trazabilidad por evento asegurado 6. % de registros depurados - Índice de consistencia y duplicidad 7. - Tiempo promedio de consulta institucional 8. Número de conexiones activas 9. - % de productores conectados digitalmente 10. - Índice de interoperabilidad eficaz, % de

			respaldos automáticos realizados - Número de incidentes de seguridad 11. - Nivel de cumplimiento normativo.
--	--	--	--

Eje 4

Eje 4: Estandarizar la gestión del ISA para el fortalecimiento de capacidades operativas, mejora de la gestión y ampliar el impacto en el sector agropecuario.

Este eje busca estandarizar la gestión del Isa, ayudando a fortalecer todos los procesos y detectar las necesidades del sector agropecuario y los recursos disponibles. La planificación estratégica en estos ámbitos contribuirá a fortalecer el papel del ISA como un actor clave en la protección del sector agropecuario panameño.

Objetivos Estratégicos:

- 4.1. Innovación y Diversificación de Productos Agropecuarios asegurables.
- 4.2. Incrementar la cobertura de seguros en el sector agropecuario, alcanzando a un mayor número de productores, especialmente en zonas rurales vulnerables.
- 4.3. Implementar programas de educación y sensibilización para los productores sobre la importancia del seguro agropecuarios y la gestión del riesgo.
- 4.4. Evaluar y mejorar continuamente los procesos internos mediante sistemas de gestión de calidad y auditorías periódicas.
- 4.5. Fomentar la sostenibilidad financiera del instituto, asegurando la solvencia y la capacidad de responder a eventos catastróficos.

4.6. Impulsar la investigación y el análisis de riesgos agropecuarios en Panamá para ajustar y mejorar los modelos de seguros.

Eje 4: Estandarizar la gestión del ISA para el fortalecimiento de capacidades operativas, mejora de la gestión y ampliar el impacto en el sector agropecuario.

Objetivos Estratégico	Líneas Estratégica	Líneas de acción	Indicadores
OE.1. Innovación y Diversificación de Productos Agropecuarios asegurables.	Diseño e implementación de soluciones agro aseguradoras innovadoras, inclusivas y técnicamente sólidas para mejorar la resiliencia del sector agropecuario nacional.	1. Realizar diagnósticos técnicos y participativos para identificar riesgos agropecuarios emergentes y necesidades no cubiertas por los productos actuales. 2. Diseñar prototipos de seguros paramétricos, multirriesgo o indexados, orientados a eventos climáticos, plagas, enfermedades y pérdidas de productividad. 3. Establecer alianzas con centros de investigación, gremios y aseguradoras privadas Para co- desarrollar productos y validar modelos actuariales. 4. Implementar procesos de retroalimentación técnica Para ajustar coberturas, primas y condiciones de póliza. 5. Desarrollar plataformas digitales para adquisición y seguimiento de seguros innovadores, accesibles para pequeños y medianos productores.	1. Número de nuevos productos de seguro diseñados (climáticos, plagas, enfermedades) 2. % de productos diseñados validados mediante pilotos o pruebas técnicas 3. Número de alianzas técnicas con universidades, gremios o aseguradoras 4. % de productores agropecuarios cubiertos por al menos un producto innovador. 5. Nivel de satisfacción de usuarios con nuevos seguros (encuestas post-indemnización) 6. Tiempo promedio de desarrollo de prototipos desde diagnóstico hasta validación
OE.2. Incrementar la cobertura de seguros en el	Expansión Territorial e Inclusiva del	1. Mapeo geoespacial de zonas vulnerables sin cobertura	1. % de productores asegurados en

sector agropecuario, alcanzando a un mayor número de productores, especialmente en zonas rurales vulnerables.	seguro agropecuario	Uso de SIG y análisis multivariado para identificar brechas territoriales y concentraciones de productores no atendidos. 2.Diseño de esquemas de seguro simplificado y de bajo costo Productos paramétricos o estandarizados para cultivos básicos, con subsidios cruzados o cofinanciamiento estatal. 3.Alianzas con organizaciones locales y productores Fortalecimiento de vínculos con cooperativas, gremios, ONG y alcaldías rurales para facilitar el acceso al seguro. 4.Campañas de sensibilización y educación aseguradora Estrategias multicanal adaptadas al contexto rural: radios comunitarias, jornadas móviles, capacitación en campo. 5.Incentivos para aseguradoras privadas en zonas priorizadas Mecanismos de compensación por riesgo asumido y promoción de corredores de seguros agropecuario. 6.Digitalización de procesos de afiliación y siniestros Plataformas móviles y seguimiento remoto para agilizar inscripción y atención en territorios dispersos. 7. Monitoreo y evaluación de cobertura por región	zonas rurales prioritarias 2. % de mujeres productoras aseguradas 3. Tiempo promedio de emisión de pólizas 4. % de pólizas emitidas digitalmente
---	----------------------------	---	--

		Desarrollo de los indicadores claves de desempeño (KPIs) regionales, tableros de control por zona, y retroalimentación en tiempo real para ajustes tácticos.	
OE.3. Implementar programas de educación y sensibilización para los productores sobre la importancia del seguro agropecuarios y la gestión del riesgo.	Promover una cultura de protección y responsabilidad entre los productores agropecuarios, mediante programas de sensibilización, formación técnica y herramientas accesibles que fortalezcan la gestión del riesgo en el campo.	1.Diseñar e implementar programas educativos para sensibilizar a los productores sobre seguros agropecuarios. Capacitaciones presenciales, módulos virtuales, guías impresas y contenido audiovisual adaptado al perfil de los productores. 2.Lanzar campañas de comunicación para sensibilización masiva Uso de medios rurales, radios comunitarias, redes sociales y mensajes SMS sobre la importancia de estar asegurado. 3.Desarrollar programas de formación diferenciada por tipo de productor Segmentación por tamaño de finca, tipo de cultivo/ganadería, nivel educativo y experiencia aseguradora. 4.Articular con instituciones educativas rurales y gremios Integración de contenidos en programas escolares y técnicos agropecuarios; alianzas con cooperativas y asociaciones. 5.Establecer itinerarios formativos progresivos Desde conocimiento básico del seguro hasta manejo integral del riesgo, incluyendo casos prácticos y simulaciones.	1. % de productores sensibilizados en zonas objetivo 2. % de productores que comprenden el funcionamiento del seguro 3. % de aumento en la contratación del seguro agropecuario tras campañas educativas

		6.Monitorear nivel de conocimiento y apropiación Encuestas de entrada/salida, seguimiento longitudinal, evaluación de impacto y retroalimentación continua.	
OE.4. Evaluar y mejorar continuamente los procesos internos mediante sistemas de gestión de calidad y auditorías periódicas.	Fortalecer la eficiencia, transparencia y confiabilidad operativa mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad, auditorías periódicas y mecanismos de mejora continua orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.	1. Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad institucional Establecimiento de políticas, procedimientos, responsables y mecanismos de evaluación. 2.Estandarizar procesos críticos mediante mapeo, documentación y validación Diagramas, flujogramas y matrices de roles/responsabilidades. 3.Realizar auditorías internas y externas periódicas Seguimiento de cumplimiento, identificación de brechas y planes de mejora. 4.Establecer un sistema de mejora continua basado en retroalimentación Incorporación de mecanismos Kaizen.(para mejora continua), buzones de sugerencias y espacios de revisión colaborativa. 5. Desarrollar indicadores de desempeño por proceso institucional Tiempos de respuesta, tasas de error, niveles de satisfacción, entre otros. 6.Integrar los hallazgos de auditorías al sistema ISA-CORE Para asegurar trazabilidad, monitoreo y toma de	1. % de procesos institucionales con sistema de gestión de calidad implementado 2. Nivel de cumplimiento de objetivos institucionales vinculados a calidad 3. N° de auditorías internas realizadas 4. % de hallazgos corregidos dentro del plazo establecido 5. Tiempo promedio de respuesta ante hallazgos

		decisiones basadas en evidencias.	
OE.5. Fomentar la sostenibilidad financiera del instituto, asegurando la solvencia y la capacidad de responder a eventos catastróficos.	Sostenibilidad Financiera y Capacidad de respuesta ante eventos catastróficos	1.Diseñar y aplicar un modelo actuarial de suficiencia financiera Análisis de siniestralidad histórica, probabilidad de eventos extremos y cálculo de reservas técnicas. 2.Diversificar fuentes de ingreso institucional Ampliación de productos aseguradores, alianzas público-privadas, gestión comercial de servicios técnicos. 3.Integrar métricas de sostenibilidad en el sistema ISA-CORE Tablero de control (Dashboards) financieros, alertas tempranas y análisis de vulnerabilidad presupuestaria. 4.Realizar auditorías actuariales periódicas Validación de reservas, tarifas, márgenes de solvencia y mecanismos de respuesta.	1. N° de auditorías actuariales realizadas 2. % de recomendaciones de auditoría implementadas 3. % de integración de métricas financieras al sistema ISA-CORE 4. % del presupuesto destinado a fondos de contingencia agropecuaria 5. N° de eventos catastróficos atendidos sin comprometer la operación regular 6. Tiempo promedio de respuesta financiera ante siniestros masivos
OE.6. Impulsar la investigación y el análisis de riesgos agropecuarios en Panamá para ajustar y mejorar los modelos de seguros.	Fortalecimiento de la resiliencia agropecuaria mediante innovación en modelos de aseguramiento y gestión de riesgos climáticos.	1. Investigación aplicada sobre riesgos agropecuarios Estudios de vulnerabilidad por región, cultivo y tipo de productor Modelos predictivos de eventos climáticos extremos Evaluación de impactos económicos de siniestros históricos 2.Desarrollo y ajuste de modelos de seguros agropecuarios Diseño de seguros paramétricos basados en índices climáticos	1. % de cultivos priorizados con análisis de vulnerabilidad climática. 2. N° de modelos de riesgo ajustados con datos históricos y proyecciones 3. % de cobertura geográfica con mapas de riesgo agroclimático actualizados 4. N° de técnicos capacitados en análisis de riesgos agropecuarios 5. N° de instituciones aliadas en proyectos de investigación aplicada

		Validación de coberturas adaptadas a pequeños productores 3.Fortalecimiento de sistemas de información agroclimática Integración de datos satelitales, estaciones meteorológicas y reportes de campo Plataforma nacional de monitoreo de riesgos agropecuarios Alertas tempranas y mapas de riesgo dinámicos 4.Articulación institucional y cooperación técnica Alianzas con universidades, centros de investigación y organismos multilaterales Participación en redes regionales de gestión de riesgos (ej. CAC, IICA, CEPAL) Formación de comités técnicos interinstitucionales 5.Capacitación y transferencia de conocimiento Programas de formación para técnicos, aseguradoras y productores Manuales y guías sobre gestión de riesgos y seguros agropecuarios Cursos virtuales y presenciales sobre análisis de riesgos	6. % de recomendaciones técnicas incorporadas en el rediseño de seguros 7. % de integración de datos de riesgo al sistema ISA-CORE
--	--	--	--

Eje 5

Eje 5: Impulsar el seguro agropecuario hacia el fomento del desarrollo y la transformación del sector agropecuario con instrumentos de mediano y largo plazo.

Este eje nos ayudara a reorientar, fortalecer, diversificar y ampliar el acceso a los instrumentos financieros, como las microfinanzas y los seguros agropecuarios, para impulsar la igualdad, competitividad, sostenibilidad, modernización, valor agregado y la transformación agroindustrial del sector agroalimentario y forestal en su conjunto, apoyando siempre la inversión del pequeño y mediano productor.

Objetivos Estratégicos:

- 5.1. Fortalecer el seguro agropecuario mediante esquemas de costos competitivos, mayor cobertura y diversificación de servicios, ampliando el acceso a productores y contribuyendo al desarrollo sostenible del sector agropecuario.
- 5.2. Mantener y potenciar los fondos de garantía FECl para apoyar el fomento productivo, ampliar la cobertura del seguro agropecuario y asegurar recursos oportunos para proteger la inversión de pequeños y medianos productores ante contingencias.
- 5.3. Desarrollar un mecanismo nacional para la gestión de riesgos de desastres en el sector agropecuario, integrando sistemas de información, alerta temprana y protocolos de prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación.
- 5.4. Otorgar seguros oportunamente en el 100% de contratos, según ciclos fenológicos y periodos de inversión.
- 5.5. Utilizar sistemas de información geográfica (SIG), drones y sensores para monitoreo y evaluación de riesgos.

Eje 5: Impulsar el seguro agropecuario hacia el fomento del desarrollo y la transformación del sector agropecuario con instrumentos de mediano y largo plazo.

Objetivos Estratégico	Líneas Estratégica	Líneas de acción	Indicadores
O.E. 1. Fortalecer el seguro agropecuario mediante esquemas de costos competitivos, mayor cobertura y diversificación de servicios, ampliando el acceso a productores y contribuyendo al desarrollo sostenible del sector agropecuario.	Consolidar un modelo de aseguramiento agropecuario accesible, eficiente y diversificado, que permita ampliar la cobertura a más productores, reducir barreras de entrada y fomentar servicios complementarios orientados al desarrollo rural.	1. Diseño de productos accesibles y adaptados Tarifas diferenciadas por perfil de riesgo y tipo de productor. Seguros paramétricos y multirriesgo con subsidios cruzados. Pólizas simplificadas para agricultura familiar y pequeños productores. 2. Ampliación territorial y poblacional Estrategias de penetración en zonas rurales con baja cobertura. Segmentación por rubro productivo y nivel tecnológico. Campañas de sensibilización y educación financiera. 3. Integración de servicios complementarios Paquetes integrados: seguro + crédito + asistencia técnica. Incentivos por adopción de buenas prácticas agrícolas. 4. Digitalización y simplificación operativa Plataformas digitales para contratación, seguimiento y pago.	1. Cobertura de productores 2. Costo promedio por póliza 3. Cobertura geográfica 4. Diversificación de servicios 5. Tiempo promedio para el pago de indemnización 6. % de pólizas digitales emitidas 7. % de productores nuevos asegurados 8. Índice de satisfacción del productor

		Automatización de procesos de evaluación y liquidación. Uso de georreferenciación y datos climáticos para gestión de riesgos. 5. Alianzas público-privadas y financiamiento Fondos de garantía y reaseguro para sostenibilidad financiera. Acceso a financiamiento climático y fondos de resiliencia. 6. Fortalecimiento institucional y normativo Actualización de manuales técnicos y operativos. Capacitación continua del personal en seguros inclusivos. Revisión del marco regulatorio para facilitar innovación.	
OE.2. Mantener y potenciar los fondos de garantía FECI para apoyar el fomento productivo, ampliar la cobertura del seguro agropecuario y asegurar recursos oportunos para proteger la inversión de pequeños y medianos productores ante contingencias.	Fortalecer el uso estratégico del FECI como instrumento de respaldo financiero para ampliar la cobertura del seguro agropecuario, facilitar el acceso de productores vulnerables y garantizar liquidez en momentos críticos.	1. Gestión proactiva y ampliación del FECI Negociación interinstitucional para aumentar el porcentaje asignado al ISA. Creación de sub- fondos específicos para contingencias climáticas y rubros prioritarios. 2. Diseño de proyectos vinculados al uso del FECI Proyectos piloto de aseguramiento con respaldo FECI en zonas de alta vulnerabilidad.	1. % de pólizas respaldadas por FECI 2. Tiempo promedio de activación de recursos 3. N.º de proyectos vinculados al FECI 4. % de productores beneficiados por FECI 5. Índice de satisfacción del productor

		Modelos de cofinanciamiento con bancos y cooperativas. 3.Fortalecimiento de mecanismos de cobertura oportuna Protocolos de activación rápida del fondo ante eventos climáticos. Integración con sistemas de alerta temprana y evaluación de daños. 4.Inclusión financiera de pequeños y medianos productores Bonificaciones por permanencia y subsidios cruzados. Simplificación de requisitos para acceso al seguro con respaldo FECI. 5.Monitoreo y evaluación del impacto del FECI Indicadores de cobertura, liquidez, tiempo de respuesta y satisfacción. Informes periódicos al Gabinete Agropecuario y Consejo Directivo.	
O.E.3. Desarrollar un mecanismo nacional para la gestión de riesgos de desastres en el sector agropecuario, integrando sistemas de información, alerta temprana y protocolos de prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación.	Fortalecer la capacidad institucional y sectorial para anticipar, enfrentar y recuperarse de eventos adversos mediante un sistema nacional articulado de gestión de riesgos agropecuarios.	1.Diseño e implementación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos Agropecuarios Integración de datos meteorológicos, productivos y territoriales. Plataforma interoperable con SINAPROC, MIDA, IDIAP y entidades regionales. 2.Establecimiento de protocolos multietapa	1. Tiempo promedio de activación de alerta temprana 2. % de productores capacitados en gestión de riesgos 3. N° de instituciones vinculadas al sistema 4. Índice de respuesta efectiva ante eventos adversos

		Prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación. Manuales técnicos por tipo de amenaza (climática, biológica, geológica). 3.Desarrollo de sistemas de alerta temprana agroclimática Sensores, estaciones meteorológicas, modelado predictivo. Comunicación multicanal con productores y autoridades locales. 4.Articulación interinstitucional y territorial Comités técnicos regionales de gestión de riesgos. Vinculación con planes municipales y comarcales. 5.Monitoreo y evaluación continua del sistema Indicadores de desempeño, retroalimentación y mejora continua. Auditorías técnicas y validación de protocolos.	
O.E.4. Otorgar seguros oportunamente en el 100% de contratos, según ciclos fenológicos y periodos de inversión.	Garantizar que los productos de aseguramiento agropecuario se otorguen de forma oportuna, técnica y territorialmente pertinente, alineados con las fases fenológicas de los cultivos y los periodos críticos de inversión.	1. Modelación fenológica por cultivo y región Calendarios técnicos por zona agroecológica. Identificación de ventanas críticas de aseguramiento.	1. % de contratos emitidos dentro del periodo fenológico óptimo 2. Tiempo promedio de emisión de póliza desde solicitud 3. % de contratos

		2.Digitalización del ciclo de contratación Automatización de procesos en ISA-CORE. Alertas programadas para vencimientos y activaciones. 3.Segmentación de clientes por tipo de cultivo y riesgo Matrices de asegurabilidad por perfil productivo. Priorización de zonas de alta vulnerabilidad climática. 4.Fortalecimiento de la red de promotores técnicos Capacitación en ciclos fenológicos y gestión de contratos. Protocolos de verificación técnica en campo. 5.Integración con sistemas de información agroclimática Vinculación con estaciones meteorológicas y sensores. Ajuste dinámico de ventanas de aseguramiento. 6.Monitoreo y control de cumplimiento Tableros de seguimiento por región, cultivo y promotor. Auditorías técnicas y retroalimentación continua.	vinculados a modelos fenológicos validados 4. % de cumplimiento de cronograma de aseguramiento por región 5. Índice de satisfacción del productor sobre oportunidad del seguro
O.E.5.Utilizar sistemas de información geográfica (SIG), drones y sensores para el	Fortalecer las capacidades institucionales para la identificación, monitoreo y	1.Implementación de una plataforma SIG institucional	1. Cobertura de zonas vulnerables mapeadas

monitoreo y evaluación de riesgos agropecuarios.	evaluación de riesgos agropecuarios mediante tecnologías geoespaciales, sensores remotos y plataformas digitales interoperables.	Integración de capas temáticas: cultivos, amenazas, infraestructura, vulnerabilidad. Interoperabilidad con sistemas nacionales (SINAPROC, MIDA, IDIAP). 2.Despliegue de drones para monitoreo técnico Captura de imágenes multiespectrales, térmicas y RGB. Procesamiento fotogramétrico para mapas de riesgo y evolución de cultivos. 3.Instalación de sensores agroclimáticos y de suelo Medición en tiempo real de humedad, temperatura, radiación, etc. Alertas automatizadas por umbrales críticos. 4.Modelado predictivo de amenazas Algoritmos de riesgo por cultivo, zona y época. Simulación de escenarios de impacto y respuesta. 5.Capacitación técnica en SIG y teledetección Formación en el uso de equipos, como: drones y sensores. Manuales operativos y protocolos de captura y análisis. 6.Generación de mapas temáticos y tableros dinámicos	2. Índice de estrés hídrico por región 3. % de parcelas con signos de infestación 4. Variabilidad de humedad del suelo 5. Temperatura superficial promedio
--	---	---	---

		Visualización de riesgos, coberturas, afectaciones y zonas críticas. Integración con de tablero de control (dashboards) institucionales para toma de decisiones.	
--	--	---	--

5.3. Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

Hemos realizado una matriz de indicadores claves de desempeño, con los ejes estratégicos resumidos para este quinquenio, buscando definir metas y establecer mecanismos de recolección de datos.

Matriz de Indicadores Claves de desempeño KPIs por Eje Estratégico (ISA 2025–2029)

Eje Estratégico	Objetivo Principal	Indicadores Clave (KPIs)	Frecuencia	Responsable
Fortalecimiento de la cobertura de seguros	Ampliar acceso a seguros en todos los rubros	- % de productores asegurados. - N.º de pólizas activas por región	Trimestral	- Gerencia Nacionales agrícola, pecuaria y complementario - planificacion - Gerentes Regionales
Sostenibilidad financiera	Asegurar viabilidad económico-financiera del ISA	- Ratio de siniestralidad - Costo operativo por póliza	Trimestral	- Gerencia Financiera - Planificacion - Gerencia General - Gerentes Nacionales
Transformación digital	Modernizar procesos y plataformas tecnológicas	- % de procesos automatizados - Tiempo promedio de gestión de pólizas en línea	Semestral	- Informática - Planificacion - Gerencia de Finanzas - Gerentes nacionales - Gerentes regionales
Atención al cliente y transparencia	Mejorar la calidad del servicio y	- Nivel de satisfacción - N.º de reclamos resueltos	Anual	- Planificacion Ventas y mercadeo - Técnicos regionales

Eje Estratégico	Objetivo Principal	Indicadores Clave (KPIs)	Frecuencia	Responsable
Educación y cultura aseguradora	rendición de cuentas	- Tasa de respuesta a consultas	Semestral	Atención al cliente
	Promover el conocimiento en seguros agropecuarios	- N.º de capacitaciones realizadas - % de participantes que aplican lo aprendido		- Gerentes Nacionales - Gerentes Regionales - Planificación ventas y mercadeo - Relaciones Públicas
Alianzas y gestión interinstitucional	Fortalecer cooperación con actores del sector	- N.º de convenios activos - Impacto de alianzas en cobertura o innovación	Anual	- Gerencia General - Asesoría Legal - Gerencias Nacionales - Gerencias Regionales

5.5. Objetivos de desarrollo sostenible

Para el Instituto de Seguros Agropecuarios, diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) pueden ser aplicados para promover un crecimiento responsable, sustentable y en línea con las metas globales.

A continuación, te presento los ODS que están alineados con nuestros ejes estratégicos, proyectos a desarrollar y con las políticas de nuestra institución.

1. ODS 1: Fin de la pobreza

- Implementar programas de seguros que protejan a los pequeños productores agropecuario contra pérdidas por eventos climáticos extremos, ayudando a reducir la vulnerabilidad económica.

2. ODS 2: Hambre cero

- Promover seguros que respalden la producción agropecuaria, asegurando la estabilidad de los cultivos y contribuyendo a la seguridad alimentaria en el país.

3. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- Facilitar seguros para trabajadores del sector agropecuario, promoviendo condiciones laborales justas y fomentando el desarrollo económico rural.

4. ODS 13: Acción por el clima

- Desarrollar productos de seguros que cubran riesgos relacionados con eventos climáticos extremos, incentivando prácticas agropecuarias sostenibles y resilientes al cambio climático.

5. ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres

- Promover seguros que protejan la biodiversidad agrícola y los ecosistemas naturales, incentivando prácticas agrícolas responsables y sostenibles.

6. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

- Fomentar alianzas con entidades gubernamentales, ONGs y el sector privado para ampliar el alcance y la efectividad de los programas de seguros agropecuarios sostenibles.

Acciones específicas que podemos implementar:

- Diseño de productos de seguros adaptados a las necesidades de los pequeños y medianos agricultores.
- Capacitación y sensibilización sobre prácticas agropecuarias sostenibles y gestión de riesgos.
- Uso de tecnologías (como satélites o drones) para evaluar daños y reducir costos en la operación de seguros.
- Promoción de financiamiento y subsidios para ampliar el acceso a seguros en zonas rurales.

5.5 Pilares del PEG 2025–2029 y su vinculación con el ISA

Pilar Estratégico	Relación con el ISA
1. Impulso a Sectores Económicos	El sector agropecuario es uno de los ejes estratégicos del PEG. El ISA contribuye mediante la gestión de riesgos, protección financiera al productor y fortalecimiento de la institucionalidad agrícola.
2. Oportunidades Equitativas	El seguro agropecuario promueve la inclusión territorial, protege el ingreso rural y mejora el acceso a servicios básicos para productores vulnerables.
3. Fortalecimiento Institucional	ISA avanza en modernización, digitalización, transparencia y rendición de cuentas, alineándose con los objetivos de gobernanza eficiente.
4. Sostenibilidad Ambiental	El seguro agropecuario es clave para la adaptación al cambio climático, la gestión de riesgos agroclimáticos y la resiliencia productiva.

5.6 Matriz de Alineación Estratégica: PEG 2025–2029 ↔ PEI 2025-2029 del ISA

Pilar del PEG 2025–2029	Línea Estratégica del ISA	Vinculación Estratégica
1. Impulso a Sectores Económicos	Fortalecimiento institucional del seguro agropecuario	Promueve inversión en el sector primario, mitiga riesgos productivos y fortalece la cadena agroalimentaria.
	Diseño de productos financieros adaptados al perfil agroclimático	Facilita cobertura para nuevas actividades económicas rurales.
2. Oportunidades Equitativas	Expansión territorial del seguro agropecuario	Mejora la cobertura en zonas vulnerables y de difícil acceso.
	Segmentación de beneficiarios e inclusión productiva	Alinea servicios según perfil de productor y nivel de vulnerabilidad.
3. Fortalecimiento Institucional	Modernización tecnológica y digitalización de procesos	Refuerza eficiencia, gobernanza y trazabilidad institucional.
	Profesionalización del talento humano	Mejora capacidades técnicas, operativas y gerenciales del personal.
4. Sostenibilidad Ambiental	Gestión de riesgos agroclimáticos y adaptación al cambio climático	Usa el seguro agropecuario como herramienta de resiliencia ante eventos climáticos extremos.
	Desarrollo de modelos actuariales con enfoque ambiental	Incorpora variables ecológicas en la evaluación de riesgos.

Vi. Impacto Socioeconómico Proyectado del Plan Estratégico del ISA (2025–2029)

El impacto socioeconómico que el Instituto de Seguros Agropecuario (ISA) quiere alcanzar con este plan estratégico Institucional, en este quinquenio es el siguiente:

6.1. Fortalecimiento del Sector Agropecuario

- ✓ **Mayor cobertura de seguros agropecuarios:** Reducción de la vulnerabilidad financiera de productores ante eventos climáticos, plagas y enfermedades.
- ✓ **Estímulo a la inversión rural:** Productores más protegidos tienden a invertir en mejoras tecnológicas, infraestructura y expansión de cultivos.
- ✓ **Incremento en la productividad:** Al reducir riesgos, se promueve una agricultura más eficiente y tecnificada.

6.2. Reducción de la Pobreza Rural

- ✓ **Protección de ingresos familiares:** Los seguros agropecuarios actúan como red de seguridad ante pérdidas, evitando que familias caigan en pobreza extrema.
- ✓ **Estabilidad laboral en zonas rurales:** Al garantizar continuidad productiva, se preservan empleos agrícolas y se generan nuevos puestos en servicios asociados.

6.3. Modernización Institucional y Eficiencia Pública

- ✓ **Digitalización de procesos (ISA-CORE):** Mejora en tiempos de respuesta, transparencia y trazabilidad de indemnizaciones.
- ✓ **Gestión basada en Indicadores claves de desempeño (KPIs):** Mayor eficiencia operativa, mejor asignación de recursos y toma de decisiones informada.
- ✓ **Capacitación continua del talento humano:** Fortalecimiento de capacidades técnicas y administrativas del personal del ISA.

6.4. Resiliencia Climática y Seguridad Alimentaria

- ✓ **Adaptación al cambio climático:** Incentivos para prácticas agrícolas sostenibles y resilientes.
- ✓ **Estabilidad en la producción nacional:** Menor volatilidad en la oferta de alimentos básicos, contribuyendo a la seguridad alimentaria.

6.5. Inclusión y Equidad

- ✓ **Segmentación de clientes:** Atención diferenciada a pequeños productores, mujeres rurales y comunidades indígenas.
- ✓ **Acceso equitativo a servicios:** Reducción de brechas territoriales en cobertura y atención.

A continuación, presentamos una Matriz del impacto socioeconómico que queremos alcanzar con la implementación del Plan estratégico Institucional (PEI) 2025-2029

Matriz de Impacto Socioeconómico por Eje Estratégico (2025–2029)

Eje Estratégico	Objetivo Central	Impacto en Productores	Impacto Sectorial	Impacto Institucional	Impacto Nacional
1. Cobertura y acceso al seguro agropecuario	Ampliar la cobertura y accesibilidad del seguro agropecuario en todo el país	Reducción de pérdidas, mayor estabilidad de ingresos, incentivo a la inversión	Mayor resiliencia productiva, menor abandono de tierras	Incremento en cartera activa, mejor segmentación de clientes	Reducción de pobreza rural, seguridad alimentaria fortalecida
2. Modernización institucional y digitalización	Optimizar procesos mediante tecnologías y sistemas integrados (ISA-CORE)	Atención más rápida y transparente, mejor experiencia de usuario	Procesos más ágiles para productores, reducción de trámites	Eficiencia operativa, trazabilidad, reducción de costos administrativos	Mejora en la calidad del servicio público, confianza institucional
3. Gestión del conocimiento y talento humano	Fortalecer capacidades técnicas y administrativas del personal del ISA	Mejor asesoría técnica, atención más profesional	Mayor capacidad de respuesta ante eventos climáticos o emergencias	Cultura organizacional fortalecida, retención de talento	Profesionalización del servicio agropecuario público
4. Monitoreo, evaluación y mejora continua	Implementar sistemas de seguimiento y evaluación basados en KPIs	Servicios más alineados a necesidades reales	Identificación de brechas y oportunidades de mejora	Toma de decisiones basada en evidencia, mejora continua	Uso eficiente de recursos públicos, mayor transparencia
5. Inclusión y equidad territorial	Garantizar acceso equitativo a servicios en zonas rurales y vulnerables	Atención diferenciada a pequeños productores, mujeres y comunidades indígenas	Reducción de desigualdades territoriales en el acceso al seguro	Expansión territorial del ISA, mayor presencia institucional	Cohesión social, desarrollo rural más equitativo
6. Resiliencia climática y sostenibilidad	Promover prácticas agrícolas sostenibles y resilientes al cambio climático	Incentivos para adoptar tecnologías limpias y prácticas sostenibles	Reducción de pérdidas por eventos extremos, adaptación climática	Posicionamiento del ISA como actor clave en la gestión de riesgos climáticos	Contribución a metas nacionales de adaptación y sostenibilidad

Vii. Conclusión del Plan Estratégico del Instituto de Seguro Agropecuario

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029- del Instituto de Seguros Agropecuarios (ISA) representa una hoja de ruta transformadora para fortalecer la protección del sector agropecuario, modernizar la gestión institucional y ampliar el impacto social del seguro agropecuario en todo el país.

Ante esta premisa podemos decir, que el ISA se proyecta como una institución ágil, transparente y orientada al desarrollo rural sostenible.

La implementación total de este plan permitirá:

- **Incrementar significativamente la cobertura de seguros**, especialmente en zonas rurales vulnerables.
- **Optimizar procesos internos** mediante sistemas digitales, trazabilidad documental y plataformas integradas.
- **Fortalecer las capacidades técnicas y humanas** del personal institucional.
- **Mejorar la toma de decisiones** con herramientas de seguimiento, evaluación y control.
- **Reducir brechas territoriales y sociales**, garantizando acceso equitativo a servicios.
- **Contribuir a la seguridad alimentaria y adaptación climática**, protegiendo la producción nacional.

Este plan no solo responde a los desafíos actuales del agro panameño, sino que se alinea con los marcos nacionales de política pública (PEG, PADE) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reafirmando el compromiso del ISA con la eficiencia institucional, la equidad social y el valor público.

La ejecución efectiva del PEI, requiere el compromiso de todos los actores: institucionales, técnicos, comunitarios y gubernamentales. Solo así podremos garantizar que ningún productor quede atrás y que el seguro agropecuario se consolide como un pilar de resiliencia, inclusión y desarrollo para Panamá.